Het Ministerie van VWS
T.a.v. de staatssecretaris
De heer drs. M.J. van Rijn
Postbus 20350
2500 EJ Den Haag

Ketenbureau PGB

Ketenbureau PGB
Postbus 20350
2500 EJ Den Haag

Betreft: Voortgangsbericht Ketenbureau PGB

Datum
26 mei 2016

Ons kenmerk
KB/PGB-123

Bijlage(n)
2

Geachte heer Van Rijn,

Door middel van deze brief informeer ik u namens de ketenpartijen onder andere over het opheffen van een noodmaatregel. Het betreft het afschaffen van het coulancebeleid van de controles op zorgovereenkomsten en declaraties.

Het afschaffen van dit coulancebeleid is in lijn met de doelstelling van het trekkingsrecht om de budgethouder vooraf zekerheid te geven of een betaling kan worden gedaan conform toegekend budget en de afgesproken zorgovereenkomst. Voor het afschaffen van dit coulancebeleid is een genormaliseerd en stabiel betaalproces nodig. Daarom informeer ik u op basis van bijgevoegde kwartaalrapportage van de SVB over de stabiliteit die in het eerste kwartaal van 2016 in de betalingen is gecontinueerd.

Daarnaast zijn de ketenpartijen het unaniem eens geworden over de wijze waarop en langs welke tijdlijnen het coulancebeleid van de controles op zorgovereenkomsten en declaraties op gecontroleerde wijze en met oog voor de budgethouder, afgeschaft kan worden.

Tot slot informeer ik u in deze brief over de stand van zaken ten aanzien van de andere noodmaatregelen en de laatste stand van zaken voor wat betreft de aanlevering van toekenningsberichten (tkb's) door gemeenten bij de SVB.

a) Betalingen

Uit de bijgesloten voortgangsrapportage van de SVB met als peildatum 31 maart 2016 concludeer ik dat de betalingen stabiel blijven:

- De tijdigheid van betalingen is ruim op orde; in januari is 97,7% van de correct aangeleverde declaraties binnen 10 dagen betaald, in februari 95,7% en in maart 98,7%;
- De voorraad declaraties was in januari, februari en maart niet groter dan in 10 dagen verwerkt kan worden;
- In januari zijn 33, in februari 32 en in maart 7 spoedbetalingen verricht door het Rapid Respons Team;

- Telefonische bereikbaarheid is op orde; de wachttijd bedroeg in januari gemiddeld 19 seconden, in februari gemiddeld 16 seconden en in maart gemiddeld 15 seconden.

De meest actuele cijfers van de SVB over betalingen in april laten een zelfde beeld zien.

- De tijdigheid van de betalingen blijft op orde: ruim 99% van de correcte declaraties wordt binnen 10 werkdagen uitbetaald; de overige circa 1% wordt binnen 30 kalenderdagen uitbetaald.

De maand april kende echter wel meer geblokkeerde betalingen in vergelijking tot de maanden ervoor. In april was het aantal geblokkeerde betalingen 2.860, in vergelijking tot 552 in januari, 681 in februari en 1.754 in maart. De voornaamste oorzaak hiervan ligt in het feit dat er in april meer budgetten eindigden dan in de eerste drie maanden van 2016. In 80% van de gevallen was er dan ook sprake van onvoldoende budget. Op het moment dat een betaling blokkeert, wordt de budgethouder hierover per brief geïnformeerd. In deze brief is aangegeven dat bijstorting uit eigen middelen nodig is om de declaratie te kunnen betalen.

b) Afschaffen coulancebeleid m.b.t. de controles op declaraties en zorgovereenkomsten

Doelmatigheid controles

De SVB heeft in januari 2016 door middel van een steekproef onderzocht op welke punten zorgovereenkomsten en declaraties op dit moment nog niet geheel conform de beoogde reguliere eisen worden aangeleverd. Na uw overleg met de Tweede Kamer in maart jl. zijn de veel voorkomende oorzaken voor de uitval in deze steekproef nogmaals beoordeeld op doelmatigheid. De conclusie van ketenpartijen is dat de beoogde reguliere controles op zorgovereenkomsten, wijzigingsformulieren, declaraties en facturen doelmatig zijn. Wel heeft de analyse op één onderdeel tot een aanpassing geleid, namelijk controle op het vermelden van de wet indien een budgethouder slechts uit één wet zorg ontvang. De overige controles hebben in belangrijke mate een arbeidsrechtelijke achtergrond, zoals vermelding van het aantal gewerkte uren, startdatum (arbeids)overeenkomst en het plaatsen van een handtekening. Een totaaloverzicht van de reguliere controles treft u in de bijlage aan.

Ook is onderzocht of het steekproefsgewijs achteraf controleren doelmatiger is dan volledige controle vooraf. Het achteraf controleren wordt namelijk succesvol toegepast in andere ketens, bijvoorbeeld bij de belastingaangifteketen. Deze variant wordt echter door ketenpartijen op dit moment niet haalbaar geacht, omdat de stukkenstroom van de indiener naar de instantie op dit moment onvoldoende gestructureerd verloopt. De ketenpartijen adviseren de reguliere controles in te voeren om zo op een gestructureerde en verantwoorde manier te werken aan het kwaliteits- en rechtmatigheidsniveau van de administraties . Eventuele alternatieven, zoals het achteraf controleren, worden hiermee op termijn beter haalbaar geacht.

Draagvlak bij ketenpartijen afschaffen coulancebeleid

In lijn met het besluit uit het bestuurlijk overleg van 17 februari jl. is gewerkt aan een voorstel voor het afschaffen van het coulancebeleid. De ketenpartijen zijn het op 12 mei jl. unaniem eens geworden over de wijze waarop en langs welke tijdlijnen het coulancebeleid van de controles op zorgovereenkomsten en declaraties op gecontroleerde wijze en met oog voor de budgethouder afgeschaft kunnen worden. Ook door Per Saldo en BVKZ is aangedrongen op een zo spoedige mogelijke invoering van reguliere controles. Niet uitgesloten kan worden dat, als gevolg van het afschaffen van

het coulancebeleid, er een periode zal zijn waarin declaraties die niet voldoen aan de eisen, niet betaald worden en teruggestuurd worden met het verzoek om deze aan te passen. Dit is een consequentie, die door de ketenpartijen geaccepteerd wordt.

Voorstel afschaffen coulancebeleid zorgovereenkomsten
Vanaf 1 augustus 2016 wordt de coulance, waarmee zorgovereenkomsten en wijzigingen op zorgovereenkomsten worden beoordeeld, afgeschaft. Foutieve of onvolledige zorgovereenkomsten en wijzigingen op zorgovereenkomsten worden niet meer verwerkt, maar geretourneerd aan de budgethouder. Bij een foutieve of onvolledige zorgovereenkomst ontvangt de budgethouder van de SVB een brief met toelichting over de noodzakelijke aanvulling of aanpassing op de zorgovereenkomst of het wijzigingsformulier. Tevens heeft de SVB één keer telefonisch contact met de budgethouder over de foutieve of onvolledige zorgovereenkomst. Bij een volgende foutieve of onvolledige aanlevering ontvangt de budgethouder alleen een brief en wordt er niet meer gebeld. Ketenpartijen zijn het erover eens dat voor zorgovereenkomsten geen gewenningsperiode nodig is, omdat wijzigingen en vernieuwingen in zorgovereenkomsten over het algemeen ver van te voren en meer verspreid over het jaar ingediend worden. Hierdoor is er voldoende tijd om eventuele fouten te herstellen voordat betalingen dreigen te stagneren.

Voorstel afschaffen coulancebeleid declaraties
Voor declaraties is afgesproken een gewenningsperiode van 1 september tot 1 oktober 2016 te hanteren. Wennen betekent dat de controles worden toegepast, maar documenten (en dus betalingen) ondanks onvolledigheid of onjuistheid wel worden verwerkt. De budgethouder ontvangt over de ontbrekende of foutieve gegevens een brief en een flyer en de SVB heeft hierover één keer telefonisch contact met de budgethouder.

De gewenningsperiode stopt per 1 oktober en op dat moment wordt het coulancebeleid afgeschaft. Foutieve of onvolledige declaraties worden niet meer verwerkt. De budgethouder ontvangt van de SVB een brief met toelichting over de noodzakelijke aanvullingen of aanpassingen. Tevens heeft de SVB nog één keer telefonisch contact met de budgethouder over de foutieve of onvolledige declaratie, ongeacht of er tijdens de wenperiode reeds contact is geweest met deze budgethouder. Bij een volgende foutieve of onvolledige aanlevering ontvangt de budgethouder alleen een brief en wordt er niet meer gebeld. Na het opnieuw, dit maal correct, indienen wordt de declaratie alsnog verwerkt.

De SVB heeft aangegeven dat het later afschaffen van het coulancebeleid rondom de jaarovergang (periode 1 oktober – 1 maart) niet uitvoerbaar is in verband met piekbelasting bij de SVB in deze periode.

Communicatie aan budgethouders
De ketenpartijen zien een goede communicatie over het afschaffen van het coulancebeleid aan budgethouders, vertegenwoordigers en zorgverleners als een essentiële voorwaarde. Ketenpartijen hebben een voorstel opgesteld voor de communicatiemiddelen inclusief een tijdlijn:

- Alle budgethouders ontvangen eind juli een brief met toelichting over het afschaffen van het coulancebeleid. Bij de brief wordt een speciale uitgave gevoegd van de SVB-nieuwsbrief met eenvoudige stroomschema’s om te kunnen nagaan waaraan hun zorgovereenkomsten en declaraties moeten voldoen. Deze speciale uitgave wordt vooraf bij een groep budgethouders getest op

leesbaarheid en begrijpelijkheid. Met deze test wordt tevens beoordeeld of het splitsen van deze communicatie in twee momenten, één met nadruk op zorgovereenkomsten (juli) en één met nadruk op declaraties (augustus), de effectiviteit kan vergroten.
- Budgethouders ontvangen bij de brief met het verzoek tot aanpassing of aanvulling van gegevens een leaflet met ‘Aandachtspunten bij het invullen van uw zorgovereenkomst’ en op de andere zijde ‘Goed declareren in 5 stappen’.
- Zoals aangegeven belt de SVB met budgethouders met een toelichting op de gemaakte fouten. Deze werkwijze wordt in ieder geval toegepast tot en met oktober, waarbij het uitgangspunt is dat de SVB eenmaal voor een foutieve/onvolledige zorgovereenkomst, eenmaal voor een foutieve/onvolledige declaratie of factuur in de gewenningsperiode en eenmaal voor een foutieve/ onvolledige declaratie na afschaffing van het coulancebeleid, telefonisch contact heeft met de budgethouder of diens vertegenwoordiger.
- Het Ketenbureau PGB zal organiseren dat de aandachtspunten voor zorgovereenkomsten en vereisten voor goede declaraties ook onder zorgverleners worden verspreid.

Het Ketenbureau PGB houdt tijdens de periode van het afschaffen van het coulancebeleid de signalen die binnenkomen bij de frontoffice Dienstverlening PGB van de SVB, bij Per Saldo en bij de helpdesk PGB voor zorgverleners, met voldoende regelmaat bij. Daarnaast worden de specifieke reden van uitval van zorgovereenkomsten, wijzigingsformulieren en declaraties gemonitord.

Effectiviteit communicatiemiddelen
Omwille van een beheersbare invoering is gedurende het implementatietraject behoefte aan inzicht in de effectiviteit van de informatieverstrekking aan budgethouders. Daarom wordt in augustus een steekproef op de kwaliteit van de declaraties gehouden. Ik zal de uitkomsten van de steekproef met de ketenpartijen bespreken.

Samengevat is de tijdlijn als volgt:

Datum	Activiteit
Eind juli	Verzending speciale uitgave nieuwsbrief over zorgovereenkomsten en declaraties van de SVB
Vanaf 1 augustus	Start reguliere controles zorgovereenkomsten: - Brief + toelichting aan budgethouder met flyer - Telefonisch contact SVB met budgethouder voor toelichting bij onjuiste aanlevering
Medio augustus	Uitvoeren steekproef kwaliteit declaraties
Vanaf 1 september	Start gewenningsperiode declaraties: - Bij fouten of onvolledigheid toch verwerken en betalen - Brief + toelichting aan budgethouder met flyer - Telefonisch contact SVB met budgethouder voor toelichting
Medio september	Verzending nieuwsbrief voor alle budgethouders, herhaling aandachtspunten declaraties en extra aandacht veel gemaakte fouten (op basis steekproef augustus)
Vanaf 1 oktober	Start reguliere controles declaraties: - Bij fouten of onvolledigheid worden declaraties niet meer verwerkt - Brief + toelichting aan budgethouder met flyer - Telefonisch contact SVB met budgethouder voor toelichting
1 augustus - 31 december	Monitoren ontwikkelingen invoering, waar nodig aanvullende communicatieve oplossingen bieden, bijvoorbeeld verlengen periode van telefonische ondersteuning

Rechtmatigheid
Voor 2016 geldt dat niet alle declaraties, zorgovereenkomsten of wijzigingen hierop, conform het volledige regime zijn gecontroleerd. Dit heeft gevolgen voor de inhoud van de Assurance verklaring die de SVB over 2016 (en 2017) af zal leggen aan gemeenten en zorgkantoren. Voor gemeenten en zorgkantoren kan dit opnieuw gevolgen hebben voor hun accountantsverklaringen. Als voorbereiding op de jaarafsluiting van 2016 gaat het Ketenbureau PGB met betrokken partners de mogelijke gevolgen in beeld brengen.

c) Stand van zaken overige noodmaatregelen

Het afgelopen jaar is de prioriteit gelegd bij het uitbetalen van zorgverleners. Om alle zorgverleners tijdig te kunnen uitbetalen, zijn begin 2015 noodmaatregelen ingevoerd. De stand van zaken betreffende de noodmaatregelen is als volgt:

- Uitbetalen op basis van een ambtshalve budget: vanaf 1 april 2015 zijn er geen nieuwe ambtshalve budgetten toegekend. Met het uitvoeren van het herstelplan zijn de eerder toegekende ambtshalve budgetten in 2015 afgebouwd. Voor 2016 vinden om deze reden geen uitbetalingen meer plaats op basis van ambtshalve budgetten.
- Uitbetalen op basis van een ambtshalve zorgovereenkomst: vanaf 1 april 2015 zijn er geen nieuwe zorgovereenkomsten ambtshalve geregistreerd. Met het uitvoeren van het herstelplan is het aantal van ca. 53.000 begin 2015 gereduceerd naar circa 9.800 (peildatum week 20 van 2016). Budgetverstrekkers kiezen er op dit moment voor om de ambtshalve zorgovereenkomsten door natuurlijk verloop (afloop of vervanging van de zorgovereenkomsten) uit te faseren. Dit om belasting van de budgethouder en de keten te voorkomen. Het tempo van de afname van het aantal ambtshalve zorgovereenkomsten wordt gemonitord.
- Rapid Respons Team: deze voorziening is vooralsnog gecontinueerd. Onderzocht wordt hoe deze voorziening een plek kan krijgen in het reguliere proces. Daarmee wordt structureel geborgd dat de SVB in urgente situaties volgens vastgestelde criteria zorgverleners kan blijven uitbetalen.
- Helpdesk voor zorgaanbieders: deze voorziening is verlengd. Gewerkt wordt aan de realisatie van een structurele oplossing voor het einde van het jaar.

d) Stand van zaken aanlevering toekenningsberichten (tkb's) door gemeenten bij de SVB

In mijn brieven van 5 en 28 april jl. heb ik u geïnformeerd over de aanlevering van toekenningsberichten (tkb's) door gemeenten bij de SVB. Zorgkantoren hadden vanuit de Wlz de toekenningsberichten al tijdig aangeleverd.

Uit cijfers van de SVB van vandaag, 26 mei, blijkt dat het aantal bij de SVB geregistreerde gemeentelijke budgetten dat op 30 april afliep en waarvoor door gemeenten geen aanvullend budget is aangeleverd, 9.000 bedraagt. Op 1.950 van deze 9.000 budgetten heeft in 2016 geen besteding door budgethouders plaatsgevonden. Dat betekent dat het gebruikte aantal budgetten dat op 30 april afliep en waarvoor geen nieuw budget is aangeleverd, circa 7.050 bedraagt. Deze budgethouders zijn, naast de gemeenten, tijdig door de SVB per brief geïnformeerd over het aflopen van hun budgetten.

In mijn eerdere brieven heb ik verklaringen van gemeenten opgenomen voor een daling van het aantal gemeentelijke budgetten. Zo kiezen gemeenten bijvoorbeeld in overleg met de budgethouder voor zorg in natura of stappen budgethouders over van de Wmo naar de Wlz, dus van gemeente naar zorgkantoor. Het aantal geregistreerde Wlz-budgetten bij de SVB is sinds 1 mei met circa 550 toegenomen.

Vooralsnog heb ik geen signalen ontvangen dat de daling van het aantal gemeentelijke budgetten tot grote betaalrisico's leidt. Individuele gevallen zijn echter niet uit te sluiten. Op het moment dat de SVB een declaratie ontvangt waarvoor geen budget geregistreerd is bij de SVB, wordt de budgethouder hierover per brief geïnformeerd.
Gemeenten zijn verantwoordelijk voor continuïteit van zorg en ondersteuning en daarmee voor het tijdig en juist aanleveren van tkb's bij de SVB. Indien dit in bepaalde gevallen niet tijdig lukt, is het de verantwoordelijkheid van de gemeente om alsnog met spoed een tkb aan te leveren bij de SVB. Om in dergelijke gevallen eventuele betalingsrisico's aan zorgverleners van budgethouders zoveel mogelijk te voorkomen, is het volgende afgesproken:

- De SVB kan door herprioritering extra capaciteit vrijmaken om tkb's zo snel mogelijk te verwerken;
- Het Rapid Respons Team van de SVB is voorbereid op een mogelijke piek in de werkbelasting;
- Onderkend is dat de aanlevering van tkb's in veel gevallen leidt tot een aanpassing van een zorgovereenkomst. Afgesproken is dat de SVB hier in de uitvoering rekening mee houdt.

Ik heb u eerder geïnformeerd over de inspanningen van ketenpartijen, gericht op een tijdige en goede aanlevering van deze tkb's bij de SVB. Ketenpartijen werken momenteel samen aan een goede en tijdige aanlevering van tkb's bij de SVB voor aflopende budgetten, die in de komende maanden aflopen.

Het Ketenbureau PGB zal de betalingen en de aanlevering van tkb's scherp monitoren en u blijven informeren over de voortgang.

Hoogachtend,

Maarten A. Ruys
Ketenregisseur Trekkingsrecht PGB